

PENGARUH ETIKA BIROKRASI TERHADAP PROFESIONALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MALALAYANG KOTA MANADO

**Faisal Putra Pai
Masje Pangkey
Gustaf Budi Tampi**

ABSTRACT : Bureaucracy has ethics that apply to the entire apparatus. Professionalism of public service is a demand that must be realized in the bureaucracy. This study aims to determine the effect of the bureaucratic ethic of public service professionalism Malalayang Head Office of Manado City.

This study uses quantitative methods. Research was carried out by 40 votes districts Malalayang government apparatus. The data used are primary data obtained through a questionnaire. The analysis technique used to test the hypothesis is simple statistical regression analysis and simple correlation or koreasi product moment. The result showed that the direction of the regression coefficients and correlation coefficients of the variables bureaucratic ethic of public service professionalism is positive and significant at the 0.01 level of significant confidence level of 99%.

Based on the results of that study concluded that the bureaucratic ethic positive and significant impact on the professionalism of the public service in the sub-district office Malalayang.

It is recommended that the understanding, appreciation and practice of ethical apparatus against bureaucracy needs to be improved through the development of ethics bureaucracy to the apparatus should be done more intensively. Application of ethics bureaucracy by bureaucratic apparatus needs to be exemplary of the leaders or elite bureaucracy its elf so that it takes the commitment of the elite bureaucracy to implement ethics bureaucracy properly.

Keywords: ethics bureaucracy, professional services public

PENDAHULUAN

Kelancaran penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan pengabdian aparatur Negara. Pegawai Negeri Sipil atau aparatur birokrasi adalah merupakan unsur aparatur Negara yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. Diperlukan aparatur birokrasi (PNS) yang netral, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, profesional dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

Fenomena selama ini menunjukkan kondisi lingkungan aparatur birokrasi masih adanya permasalahan serius yang harus diatasi, antara lain : (1) pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas; (2) di lingkungan aparatur birokrasi ada gejala masih belum

bersih dan sering merusak kewibawannya, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi terus diarahkan pada mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa; (3) di lingkungan aparatur birokrasi masih sering ditemui adanya penyalahgunaan wewenang dan penyelewengan lainnya seperti korupsi, kolusi dan nepotisme, pungutan liar, kebocoran dan pemborosan; sehingga itu pembinaan, penertiban dan pendayagunaan aparatur pemerintah/birokrasi terus ditingkatkan. Beberapa fenomena permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi di lingkungan aparatur birokrasi pada tingkat pusat tetapi juga di tingkat daerah.

Semangat otonomi daerah telah mewarnai pendayagunaan aparatur birokrasi di daerah dengan tuntutan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efisien dan efektif serta mampu menyediakan pelayanan publik secara profesional sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Tuntutan tersebut merupakan hal yang wajar karena selama ini aparatur birokrasi di daerah belum sepenuhnya mampu melaksanakan pelayanan publik

secara profesional sebagaimana harapan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur birokrasi belum secara optimal dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, akurat, berdayaguna, berhasilguna dan berkualitas, sehingga sering menyebabkan munculnya ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Selain itu masih sering terdapat praktek penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti korupsi, kolusi, nepotisme, pungutan liar, dan pemborosan kekayaan daerah yang dilakukan oleh aparatur birokrasi di daerah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik. Dari pengamatan dan informasi yang diperoleh menunjukkan fenomena lemahnya profesionalitas pelayanan publik tersebut lebih nampak pada birokrasi tingkat bawah seperti di kantor kelurahan dan kantor Camat.

Masih Lemahnya profesionalitas pelayanan publik oleh aparatur birokrasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, antara lain oleh faktor kurangnya pemahaman, penghayatan dan pengamalan terhadap norma-norma etika yang berlaku bagi segenap aparatur birokrasi. Sebagaimana diketahui bahwa dalam administrasi/birokrasi publik etika adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para aparatur birokrasi. Etika birokrasi berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya. Etika birokrasi memberikan berbagai asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku dan kebajikan moral yang dapat diterapkan oleh setiap aparatur birokrasi.

Istilah etika (*ethics*) berasal dari istilah bahasa Yunani "*ethos*" yang dalam bahasa Latin disebut "*ethicus*" yang berarti adat, kebiasaan, atau kesediaan jiwa akan kesusilaan (Widjaja, 2003). Bartens (dalam Keban, 2008) menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, salah satu diantaranya

dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak.

Widjaja (2003) menggambarkan bahwa sebagai cabang filsafat, etika mempelajari pandangan-pandangan persoalan-persoalan yang berhubungan dengan masalah kesusilaan, atau sebagai penyelidikan filosofis mengenai kewajiban-kewajiban manusia, dan hal-hal yang baik dan buruk. Sebagai ilmu, etika sering dikatakan sebagai ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia, mana yang dapat dinilai baik dan mana yang dapat dinilai tidak baik. Selanjutnya, sebagai ilmu normative. Etika adalah berisi ketentuan-ketentuan atau norma-norma dan nilai-nilai yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Widjaja, 2003).

Solomon (1997) mengemukakan bahwa kata "etika" menunjuk pada dua hal, yaitu : (1) disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai dan pembenarannya ; dan (2) pokok permasalahan disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup kita. Kedua hal ini berpadu dalam kenyataan bahwa kita bertingkah laku sesuai dengan hukum, adat dan harapan-harapan yang kompleks dan terus berubah : dan akibatnya kita harus merenungkan sikap dan tingkah laku kita, membenarkannya dan kadang-kadang memperbaikinya. Lebih lanjut dikatakan oleh Solomon (1997) bahwa etika adalah kesatuan masalah-masalah manusia yang konkrit dan kesadaran akan tujuan, cita-cita, hukum dan prinsip-prinsip umum berikut dengan maknanya. Etika adalah studi tata perilaku yang baik dan buruk, penghargaan dan pembenaran atas tujuan yang kita perjuangkan, cita-cita yang kita dambakan, dan hukum yang kita anggap baik dan perlu ditaati.

Istilah birokrasi (*bureaucracy*) berasal dari bahasa Yunani "*bureau*" yang berarti kantor, dan "*kratia*" (*cracein*) yang berarti pemerintahan. Jadi, birokrasi berarti pemerintahan melalui kantor atau

“*government by bureau*” (Kumorotomo, 2000). Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.

Teori tentang birokrasi yang sangat populer dikemukakan oleh Max Weber dalam kerangka kerjanya yang disebut “Domination”. Dalam teorinya tersebut Weber berpendapat bahwa birokrasi adalah salah satu bentuk organisasi yaitu suatu sistem otoritas yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Birokrasi dimaksudkan untuk mengorganisasi secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh orang banyak.

Fritz Morstein Marx (dalam Santosa, 2008) merumuskan birokrasi seperti yang dimaksudkan oleh Max Weber tersebut sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam suatu sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah. Etika birokrasi memberikan berbagai asas etis, ukuran baku, pedoman perilaku, dan kebajikan moral yang dapat diterapkan oleh setiap aparat birokrasi guna terselenggaranya tugas-tugas pemerintahan yang baik bagi kepentingan publik. Etika birokrasi berusaha menentukan norma-norma mengenai yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparat birokrasi dalam melaksanakan fungsinya dan memegang jabatannya. Etika administrasi/birokrasi publik berwujud seperti : kode etik aparatur birokrasi/PNS atau etika jabatan PNS, sumpah jabatan PNS, dan lain-lain (Widjaja 2003; Kumorotomo, 2000). Denhardt (dalam Keban, 2008), juga mengemukakan bahwa dalam dunia administrasi publik atau birokrasi, etika bermakna sebagai filsafat dan “*professional standards*” (kode etik atau etika jabatan), atau moral atau “*right rules of conduct*” (aturan berperilaku yang benar) yang harus dipatuhi oleh administrator publik atau aparat birokrasi atau pemberi pelayanan publik.

Sebagai bagian dari etika administrasi/birokrasi publik maka kode etik atau etika jabatan adalah norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah, atau ukuran-ukuran yang diterima dan ditaati oleh para aparatur yang berupa peraturan-peraturan atau hal-hal yang sudah merupakan kebiasaan (yang baik) dan dianggap setiap pegawai sudah mengetahuinya (Widjaja, 2003). Etika jabatan sering pula diartikan sebagai kebiasaan yang baik atau peraturan yang diterima dan ditaati oleh pegawai-pegawai dan kemudian mengendap menjadi normatif (Wursanto, 1998).

Syaefullah Djaja (2012) menegaskan bahwa etika jabatan dalam birokrasi publik (etika pejabat publik) berhubungan atau berkenaan dengan perbuatan seseorang yang memegang jabatan tertentu, baik dalam waktu kerja maupun di luar kerja dan dalam kehidupannya sehari-hari. Secara etis, seorang pejabat publik tidak bisa memisahkan antara perbuatannya dalam pekerjaan dengan perbuatannya di luar pekerjaan.

Dari beberapa pendapat di atas dapatlah dipahami bahwa etika birokrasi adalah merupakan bidang pengetahuan dan penerapan, ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik dan benar pada segenap aparatur birokrasi di dalam melaksanakan tugas atau jabatannya; dengan kata lain etika birokrasi adalah merupakan ketentuan-ketentuan atau standar-standar atau norma-norma yang mengatur perilaku moral dari aparatur birokrasi di dalam menjalankan tugas atau jabatannya.

Sehubungan dengan etika bagi aparatur pemerintah/birokrasi, pemerintah telah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil, yang antara lain mengatur mengenai kode etik bagi segenap PNS dalam menjalankan tugas dan melakukan tindakan jabatan. Kode etik merupakan pedoman sikap, tingkahlaku, dan perbuatan aparatur/PNS didalam

melaksanakan tugasnya dan pergaulan hidup sehari-hari. Dengan kode etik diharapkan akan terwujud PNS/aparatur yang menjunjung tinggi kehormatan serta keteladanan sikap, tingkahlaku dan perbuatan dalam melaksanakan tugas kedinasan. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa kode etik dimaksudkan antara lain agar pegawai aparatur sipil negara : melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi; melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin; melayani dengan sikap normat, sopan, dan tanpa tekanan; melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan. PP. Nomor 42 tahun 2004 juga dengan tegas menetapkan sanksi bagi pelanggaran kode etik PNS tersebut yaitu berupa sanksi moral yang dibuat secara tertulis dan dinyatakan oleh pejabat Pembina kepegawaian. Selain sanksi moral, aparatur birokrasi (PNS) yang melanggar kode etik dapat dijatuhi hukuman disiplin PNS sebagaimana yang diatur dalam peraturan Disiplin PNS, atau dapat dikenakan tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan, atas rekomendasi majelis kode etik.

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan ; (1) Disiplin pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.(2) Pelanggaran disiplin adalah setiap ucapan, tulisan, atau perbuatan PNS yang tidak menaati kewajiban dan/atau melanggar larangan ketentuan disiplin PNS, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar jam kerja.(3) Hukuman disiplin adalah hukuman yang di jatuhkan kepada PNS karena melanggar peraturan disiplin PNS di terbitkannya peraturan pemerintah No. 53

tahun 2010 tentang disiplin PNS merupakan langkah awal untuk menciptakan aparatur yang profesional. Pamudji (1994) mengatakan bahwa seseorang yang profesional itu adalah seseorang yang memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) dengan mempergunakan keahliannya itu, sehingga menghasilkan hasil kerja yang lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat.

Suit dan Almasdi (1996) mengatakan bahwa profesional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Hasil dari pekerjaan yang dilaksanakan itu, bila ditinjau dari segala segi, telah sesuai dengan porsi, objektif, serta bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun, serta dalam jangka waktu penyesuaian yang relatif singkat. Demikian sempurnanya hasil pekerjaan itu, disamping pelayanan dan perilaku yang diberikannya, menyebabkan sulit pihak lain untuk mencari cela-celanya. Lanjut menurut Suit dan Almasdy seseorang profesional tidak dapat dinilai dari satu segi saja, tetapi harus dari segala segi, yaitu disamping keahlian dan keterampilannya, juga perlu diperhatikan mentalitasnya.

Riyanto (dalam Rasyid, 1998) mengatakan bahwa profesionalitas merupakan kemampuan menguasai dan memahami serta melaksanakan bidang tugas sesuai dengan profesinya disamping terhadap pemahaman masalah pada aspek kehidupan lainnya seperti etika, moral, dan budaya. Seorang yang profesional tidak saja mampu bekerja secara produktif, efisien, mandiri dan inovatif, akan tetapi juga harus memiliki sikap dedikasi yang tinggi.

Korten dan Alfonso (dalam Tjokrowinoto, 2002) melihat profesionalitas diukur melalui *keahlian* yang dimiliki oleh seseorang yang sesuai dengan *kebutuhan*

tugas yang dibebankan organisasi kepada seseorang. Alasan pentingnya kecocokan antara disiplin ilmu atau keahlian yang dimiliki seseorang tidak sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya akan berdampak pada inefektifitas organisasi.

Menurut Kotler (dalam Rusli, 2013), bahwa pelayanan publik pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan (*un-ownership*). Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum. Dengan demikian, pelayanan publik itu tidak dapat dimonopoli oleh seseorang atau satu kelompok tertentu karena titik tolak pelayanan adalah kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, tidak dapat dimiliki atau dikuasai oleh perorangan. Selain itu pelayanan publik bersifat proses kegiatan yang berupa jasa untuk menyelenggarakan atau mengadakan sesuatu yang semula tidak ada tetapi karena menjadi kebutuhan masyarakat yang terus diperjuangkan, sehingga kebutuhan itu menjadi kepentingan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi harus masung *agenda setting* pemerintah dan diprioritaskan untuk mengadakan atau menyediakan tuntutan tersebut (Rusli, 2013).

Nugroho (2003) mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu dapat menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh Negara yang dilaksanakan melalui salah satu unsurnya, yaitu pemerintah beserta seluruh perangkat birokrasinya. Dari apa yang dikatakan oleh Nugroho (2003) tersebut jelaslah bahwa pelayanan publik merupakan tugas pokok dari pemerintah (birokrasi). Dengan kata lain misi utama dari birokrasi pemerintah ialah pemberian pelayanan

publik. Tugas pelayanan publik tersebut meliputi pengadaan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya memiliki ciri *nonrivaly*, yaitu barang dan jasa yang pemakaiannya oleh seseorang tidak dapat mencegah orang lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama (Sinambela, 2007).

Menurut Nugroho (2003), pada dasarnya terdapat banyak jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang dapat berbentuk distributif, redistributif, dan regulatif.

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan.

Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional. Umar (2007) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang didasarkan atas data angka-angka dan perhitungannya ditujukan untuk penafsiran kuantitatif.

Penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional adalah untuk meneliti hubungan atau pengaruh antara dua fenomena atau lebih. Dalam penelitian korelasional peneliti memilih individu-individu yang mempunyai variasi dalam hal yang diselidiki. Semua anggota kelompok yang dipilih sebagai subyek penelitian diukur mengenai dua jenis atau lebih variabel yang diselidiki, kemudian dihitung untuk diketahui koefisien korelasinya (Borg dan Gall, dalam Arikunto, 2000).

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Malo (dalam Danim, 2000) mengatakan bahwa variabel merupakan suatu konsep yang mempunyai variasi nilai. Variasi nilai itu akan tampak kalau dibuat definisi operasionalnya atau tingkatan-tingkatannya (Danim, 2000).

Dengan demikian maka fokus dalam Variabel dalam penelitian ini adalah “etika birokrasi” (sebagai variabel bebas atau yang mempengaruhi), dan “profesionalitas pelayanan publik” (sebagai variabel terikat

atau yang dipengaruhi). Variabel-variabel penelitian tersebut dibuat definisi operasional dan indikator pengukurannya yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Etika

Birokrasi; didefinisikan sebagai nilai-nilai, asas-asas atau norma-norma etika yang mengatur perilaku moral para aparatur birokrasi di dalam menjalankan tugas dan jabatan, yang ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam PP.No.42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS, dan dalam undang-undang di

bidang kepegawaian. Berdasarkan definisi operasional tersebut maka secara konkrit variabel etika birokrasi dapat diamati melalui beberapa indikator sebagai berikut :

- a. Pemahaman terhadap norma-norma etika birokrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan; yaitu tingkat pengetahuan dan pengertian aparatur terhadap norma-norma etika yang berlaku bagi aparatur birokrasi.(Widjaja 2003,)
- b. Penghayatan terhadap norma-norma etika birokrasi; yaitu tingkat kesadaran aparatur tentang arti pentingnya etika birokrasi.(Widjaja 2003,)
- c. Pengamalan terhadap norma-norma etika birokrasi; yaitu kepatuhan/ketaatan aparatur/pegawai melaksanakan dan menerapkan norma-norma etika di dalam menjalankan tugas pekerjaan atau melakukan tindakan jabatan.(Widjaja 2003,)

2. Variabel Profesionalitas pelayanan publik didefinisikan sebagai kemampuan aparatur birokrasi untuk melaksanakan tugas pelayanan publik secara profesional. Secara operasional variabel profesionalitas pelayanan publik diamati/diukur dari beberapa indikator, yaitu:

- a. Kemampuan aparatur melaksanakan pelayanan publik secara “tepat”
- b. Kemampuan aparatur melaksanakan pelayanan publik secara “cepat”;

- c. Kemampuan aparatur melaksanakan pelayanan publik secara “akurat”;
- d. Kemampuan aparatur melaksanakan pelayanan publik secara “berkualitas”.

C. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dan yang akan dianalisis untuk pengujian hipotesis ialah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang ditetapkan. Disamping itu juga dikumpulkan data sekunder yang berfungsi sebagai pendukung atau pelengkap data primer.

D. Responden Penelitian

Responden/informan dalam penelitian ini diambil dari aparatur/PNS pemerintah kecamatan Malalayang Kota Manado, baik pada kantor Camat maupun pada Kelurahan yang ada di wilayah kecamatan Malalayang, yang keseluruhannya berjumlah 103 orang. Dari jumlah populasi tersebut diambil sampel sebanyak 40 orang PNS. Sampel responden tersebut diambil sebanyak 23 orang pada Kantor Camat (seluruh PNS Kantor Camat) dan ditambah 17 orang PNS pada beberapa Kantor Kelurahan dengan teknik *random sampling*.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner atau daftar pertanyaan; yaitu digunakan untuk pengumpulan data primer. Kuesioner disusun dalam bentuk angket berstruktur dengan menggunakan pengukuran skala ordinal. Pengumpulan data dengan kuesioner ini dibantu dengan teknik wawancara terpimpin (*interview guide*).
2. Observasi; yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang berkaitan dengan variabel yang diamati untuk memperoleh gambaran empirik tentang objek penelitian. Data yang diperoleh dari teknik observasi ini akan merupakan pelengkap data hasil kuesioner.
3. Studi Dokumentasi; yaitu digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang

telah tersedia di kantor Camat Malalayang Kota Manado.

F. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dimana data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik inferensial/parametrik sebagai berikut :

1. Analisis regresi sederhana; digunakan untuk mengetahui pola hubungan pengaruh dari variabel bebas “etika birokrasi” (variabel X) terhadap variabel terikat “profesionalitas pelayanan publik” (variabel Y). Pola hubungan pengaruh dinyatakan dengan persamaan regresi sederhana $Y = a + bX$

Dimana :

a = nilai konstan variabel terikat (Y) apabila variabel X tidak berubah / tetap; dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

b = koefisien arah regresi variabel Y atas variabel X, yaitu besar perubahan pada nilai variabel Y (profesionalitas pelayanan publik) yang disebabkan atau dipengaruhi oleh perubahan pada variabel X (etika birokrasi). Koefisien arah regresi (b) dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Tingkat keberartian regresi diuji dengan statistik-F (Sugiono, 2002).

2. Analisis korelasi sederhana (korelasi product moment); digunakan untuk mengetahui derajat korelasi dan besar pengaruh dari variabel bebas “etika birokrasi” terhadap variabel terikat “profesionalitas pelayanan publik”, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Selanjutnya, tingkat signifikasi koefisien korelasi diuji dengan statistik-t (Sugiono, 2002).

Analisis regresi sederhana dan korelasi sederhana beserta pengujian signifikansinya tersebut menggunakan komputer program *SPSS versi 12,0 for Windows*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Dari hasil analisis regresi linier (regresi sederhana) dan analisis korelasi sederhana (korelasi product moment atau pearson correlation) sebagaimana yang telah dikemukakan di atas telah didapat angka-angka statistik yang dapat memberikan petunjuk atau gambaran tentang pengaruh variabel etika birokrasi terhadap variabel profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado, dan sekaligus dapat memberikan keputusan diterima atau ditolaknya hipotesis yang diajukan dalam penelitian sebagaimana yang disebutkan dalam uraian kerangka teori di atas.

Dari hasil-hasil analisis statistik regresi sederhana dan korelasi sederhana tersebut sebagaimana telah dikemukakan di atas ternyata bahwa etika birokrasi mempunyai hubungan fungsional dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalitas pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Dengan demikian dapatlah dinyatakan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagaimana telah disebutkan pada bab kerangka teoritis di atas, adalah terbukti atau diterima dengan sangat meyakinkan.

Hasil analisis regresi linier untuk menguji pola hubungan fungsional/ pengaruh dari variabel etika birokrasi terhadap variabel profesionalitas pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado didapat persamaan regresi linier $\hat{Y} = -3,249 + 0,998 X$. Pada Persamaan regresi tersebut jelas koefisien arah regresi bertanda positif yaitu $b = + 0,998$. Ini mempunyai pengertian bahwa hubungan

fungsi/engaruh variabel etika birokrasi terhadap profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado ialah positif dengan pola perkembangan sebesar 1 : 0,998 yang artinya bahwa perkembangan/peningkatan pada etika birokrasi sebesar 1 skala akan menyebabkan perubahan/peningkatan profesionalitas pelayanan publik sebesar 0,998 skala. Dapat pula diinterpretasikan bahwa apabila etika birokrasi dapat bertambah/meningkat 100% maka hal itu akan menyebabkan peningkatan profesionalitas pelayanan publik sebesar 99,8 skala.

Pada persamaan regresi sederhana tersebut ternyata nilai koefisien konstanta (a) = -3,249; ini artinya bahwa jika etika birokrasi tidak bertambah atau bersifat konstan, maka profesionalitas pelayanan publik akan berkurang sebesar 3,249 skala. Nilai koefisien konstanta tersebut menunjukkan bahwa profesionalitas pelayanan publik sangat tergantung pada etika birokrasi; tanpa etika birokrasi maka akan sulit mengharapkan akan ada peningkatan profesionalitas pelayanan publik pada birokrasi. Pola hubungan fungsi/engaruh etika birokrasi terhadap profesionalitas pelayanan publik tersebut adalah sangat berarti atau sangat nyata. Ini ditunjukkan dengan hasil pengujian keberartian regresi dengan uji-F didapat nilai $F_{hitung} = 107,397$ yang ternyata jauh lebih besar dari nilai F table kritik pada taraf signifikan 0,01 ($F_{0,01} = 7,35$).

Hasil analisis regresi linier tersebut memberikan kesimpulan bahwa etika birokrasi mempunyai hubungan fungsi/engaruh positif dan signifikan terhadap profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado; dengan kata lain dapatlah dinyatakan bahwa etika birokrasi dapat menyebabkan peningkatan profesionalitas pelayanan publik. Ini berarti bahwa makin dipahami, dihayati dan diamalkan etika birokrasi oleh para aparatur pelayanan publik maka akan semakin baik

profesionalitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah.

Hasil analisis korelasi sederhana (product moment) juga membuktikan adanya korelasi dan daya penentu/engaruh positif dan signifikan dari etika birokrasi terhadap profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado. Hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,859 dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,739. Jika digunakan tabel interpretasi korelasi product moment yang menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara 0,800 sampai dengan 1,000 berarti tingkat korelasi tinggi (dalam Arikunto, 2000), maka jelas bahwa nilai koefisien korelasi (r) hasil analisis tersebut yaitu 0,859 tersebut adalah lebih besar dari 0,800 atau mendekati angka maksimum dalam interpretasi nilai r (1,000). Ini menunjukkan bahwa derajat korelasi antara etika birokrasi dengan profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado berada pada kategori tinggi/kuat.

Nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,739 mempunyai makna bahwa etika birokrasi mempunyai daya penentu/engaruh sebesar 73,9% terhadap perkembangan/peningkatan profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado; dengan kata lain bahwa perkembangan (peningkatan) profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado adalah sebesar 73,9% ditentukan/dipengaruhi oleh faktor etika birokrasi, sedangkan sisanya sebesar 26,1% ditentukan/dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang berada di luar jangkauan penelitian ini. Korelasi ataupun pengaruh etika birokrasi terhadap profesionalitas pelayanan publik tersebut adalah nyata atau signifikan, sebagaimana ditunjukkan dengan hasil pengujian signifikansi (uji-t) dimana didapat nilai $t_{hitung} = 10,363$ berada jauh lebih besar dari nilai t -table kritik taraf signifikan 0,01 yaitu $t_{0,01} = 2,42$. Ini dapat memberikan petunjuk bahwa etika birokrasi merupakan salah satu faktor

dominan atau penentu utama terhadap profesionalitas pelayanan publik. Bahwa semakin baik/tinggi pemahaman, penghayatan dan pengamalan etika birokrasi oleh aparatur maka semakin baik atau meningkat profesionalitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah.

Keseluruhan hasil analisis statistik di atas, baik hasil analisis regresi linier maupun analisis korelasi product moment berserta seluruh pengujian signifikansinya tersebut menunjukkan bahwa etika birokrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado. Makin tinggi/baik tingkat pemahaman, penghayatan dan pengamalan nilai-nilai etika birokrasi oleh aparatur pelayanan publik semakin tinggi/baik pula profesionalitas pelayanan publik. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti atau dapat diterima secara sangat meyakinkan.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis data di atas maka dapatlah dinyatakan bahwa penelitian ini dapat membuktikan kebenaran pendapat teoritis yang menyatakan adanya hubungan atau pengaruh pendidikan etika birokrasi terhadap profesionalitas pelayanan publik. Sebagaimana dikemukakan dalam uraian kajian pustaka di atas bahwa etika birokrasi merupakan nilai-nilai, norma-norma atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para aparatur birokrasi dalam melaksanakan tugas dan melakukan tindakan jabatan. Etika birokrasi berisi ajaran-ajaran moral dan tingkahlaku yang baik dan benar bagi segenap aparatur birokrasi di dalam menunaikan tugas dan menjalankan jabatan. Etika birokrasi berusaha menentukan norma-norma mengenai apa yang seharusnya dilakukan oleh setiap aparatur birokrasi dalam melaksanakan fungsinya dan menjalankan jabatannya (Widjaja, 2003; Kumorotomo, 2000). Etika birokrasi melahirkan asas etis, standar, pedoman, dan kebajikan moral yang luhur/baik kepada segenap aparatur pemerintahan/birokrasi (Gie,

2003). Etika birokrasi memberikan tuntunan moral terhadap aparatur tentang apa yang salah dan apa yang benar, atau apa yang baik dan yang buruk; Etika dapat dianalogikan dengan sistem sensor pada tubuh manusia seperti perasaan, intuisi, dan suara hati nurani yang sering memberi teguran atau mengendalikan diri manusia (Keban, 2008). Etika birokrasi dapat juga diperjuangkan untuk mengatasi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh pejabat publik atau aparatur birokrat (Saefulaah Djadja, 2012). Etika administrasi/birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu : *pertama* sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi publik (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela; *kedua*, sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji (Widjaja, 2003). Beberapa pendapat teoritis tersebut dapat menunjukkan bahwa etika birokrasi dapat berpengaruh terhadap profesionalitas pelayanan publik karena etika birokrasi memberikan atau merupakan pedoman perilaku moral bagi aparatur di dalam melaksanakan pelayanan publik dengan cepat, tepat, akurat, dan berkualitas.

2. Pembahasan

Hasil penelitian di atas memberikan gambaran bahwa penerapan etika aparatur birokrasi (Peraturan Pemerintah No. 42 tahun 2004) dalam pelaksanaan pelayanan publik secara profesional di Kantor Camat Kota Manado sudah cukup baik di lihat dari beberapa indikator yang di pakai dalam penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini dapat menunjukkan bahwa secara teoritis maupun secara empiris etika birokrasi berpengaruh terhadap profesionalitas pelayanan publik. Makin tinggi/baik pemahaman, penghayatan dan pengamalan aparatur terhadap etika birokrasi, semakin tinggi/baik pula profesionalitas pelayanan publik. Dengan demikian, etika birokrasi dapat digunakan

untuk memprediksi perkembangan profesionalitas pelayanan publik pada birokrasi.

Untuk memprediksi profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang sebagai dampak atau pengaruh dari perkembangan etika birokrasi, maka dapat dilakukan perhitungan dengan metode interpolasi yaitu memasukkan nilai/harga tertentu dari variabel etika birokrasi ke dalam persamaan regresi hasil analisis data. Dengan metode interpolasi ini maka apabila etika birokrasi dapat ditingkatkan sebesar nilai (score) ideal pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini (yakni 60), maka dapat diprediksi profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang Kota Manado di masa depan, yaitu sebagai berikut :

$$\hat{Y} = -3,249 + 0,998 (60) \\ = 56,631$$

Hasil perhitungan ketepatan prediksi di atas menunjukkan bahwa apabila etika birokrasi dapat ditingkatkan sebesar nilai (score) ideal variabel tersebut (yakni 60) dari kondisi yang ada sekarang, maka dapat diprediksi akan terjadi peningkatan profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang sebesar 56,631 skala atau akan meningkat sebesar 94,38% dari kondisi yang ada sekarang. Hasil perhitungan prediksi ini dapat memberi petunjuk bahwa etika birokrasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan profesionalitas pelayanan publik pada birokrasi; artinya di masa depan akan terjadi peningkatan signifikan profesionalitas pelayanan publik di kantor Camat Malalayang apabila tingkat pemahaman, penghayatan dan pengamalan terhadap etika birokrasi dapat ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi. Oleh karena itu implikasi penting dari hasil penelitian ini ialah pemahaman, penghayatan dan pengamalan etika birokrasi oleh aparatur harus ditingkatkan apabila menghendaki peningkatan profesionalitas pelayanan publik di masa-masa yang akan datang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana telah diuraikan di atas, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari indikator yang dipakai dalam penelitian ini menunjukkan bahwa belum optimalnya profesionalitas pelayanan publik oleh aparatur birokrasi disebabkan antara lain kurangnya pemahaman, penghayatan dan pengamalan aparatur birokrasi terhadap nilai-nilai atau norma-norma etika birokrasi.
2. Dilihat dari indikator yang dipakai dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika birokrasi mempunyai pengaruh yang sangat nyata terhadap profesionalitas pelayanan publik oleh aparatur birokrasi di Kantor Camat Malalayang Kota Manado
3. Berdasarkan analisis regresi linier dan korelasi sederhana bahwa etika birokrasi punya hubungan fungsional positif dan berpengaruh signifikan terhadap profesionalitas pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Hal ini berarti makin tinggi/baik tingkat pemahaman, penghayatan dan pengamalan aparatur terhadap etika birokrasi, semakin tinggi/baik pula tingkat profesionalitas pelayanan publik.

B. Saran.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, hasil penemuan dalam maka dapatlah dikemukakan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut :

1. Pemahaman, penghayatan dan pengamalan aparatur terhadap etika birokrasi perlu ditingkatkan. Untuk itu, pembinaan etika birokrasi kepada aparatur harus dilakukan secara lebih intensif.

2. Profesionalitas pelayanan publik perlu ditingkatkan di kantor Camat Malalayang, antara lain melalui penerapan etika birokrasi dengan sungguh-sungguh oleh semua aparatur.
3. Penerapan etika birokrasi oleh aparatur birokrasi perlu keteladanan dari para pemimpin atau elit birokrasi itu sendiri. Untuk itu diperlukan komitmen para elit birokrasi untuk menerapkan etika birokrasi dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2000, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan, 2000, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Gie The Liang, 2000, *Etika Administrasi Pemerintahan*, Karunika-UT, Jakarta.
- Keban, Y.T. 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Isu*, Yogyakarta, Gava Media.
- Kumorotomo Wahjudi, 2001, *Etika Administrasi Negara*, RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Nugroho, R.D.. 2003, *Reinventing Pembangunan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Rasyid. M. R. 1997, *Kualitas Profesional Pamong Praja yang Responsif Terhadap Globalisasi*, Makalah Seminar Kepemimpinan Pamong Praja, IIP Jakarta.
- Rusli, B, 2013, *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung : Hakim Publishing.
- Sinambela, P.L., 2007, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Solomon Robert, 1997, *Ethics, A Brief Introduction*, terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Saefullah Djadja, 2012, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik : Perspektif Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Era Desentralisasi*, Bandung, LP3N FISIP UNPAD.
- Santosa, Pandji, 2008, *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, Rafika Aditama.
- Suit, Y. Dan Almasdi, 1996, *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Tjokrowinoto, M. “Pengembangan Sumberdaya Manusia Birokrasi”, dalam Saiful Arif, (ed), 2002, *Birokrasi Dalam Polemik*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Umar, H. 1997, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, A.W. 2003, *Etika Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sumber Lain :
 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas UU No.8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.